ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ – ಸಮಗ್ರ ಲೋಕಾಯುಕ್ತ ಯೋಜನೆ (ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್), 2021ರ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು

ಆರ್‌ಬಿಐ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಮೂರು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು, ಅಂದರೆ, **(i)** ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, **2006; (ii)** ಬ್ಯಾಂಕೇತರ ಹಣಕಾಸು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, **2018;** ಮತ್ತು **(iii)** ಡಿಜಿಟಲ್ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆ, **2019;** ಇವುಗಳನ್ನು ಒಂದು "ದಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ - ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, **2021**"ಎಂಬುದಾಗಿ ಒಂದುಗೂಡಿಸಿದೆ, ಆರ್‌ಬಿಐ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತಟಸ್ಥವಾಗಿಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ಯೋಜನೆಯು 'ಒಂದು ದೇಶ ಒಂದು ಲೋಕಾಯುಕ್ತ (ಒನ್ ನೇಷನ್ ಒನ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್)' ವಿಧಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, **2021** ನವೆಂಬರ್ **12, 2021** ರಿಂದ ಜಾರಿಗೆ ಬಂದಿದೆ.

ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಸ್ಕೀಮ್, **2021** ರ ಪ್ರಮುಖ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

1. ಯಾವುದೇ ಒಂದು ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಉಂಟಾದ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಬಾಧಿತರಾದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಖುದ್ದಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಧಿಕೃತ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಮೂಲಕ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. 'ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಕೊರತೆ' ಎಂಬ ಪದವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಹೊರಗಿಡುವಿಕೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.
2. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ದೂರುಗಳ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಚಂಡೀಗಢದಲ್ಲಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು **(CRPC)** ಸ್ಥಾಪಿಸಿದೆ.
3. ದೂರುದಾರರು ಯಾವ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಗುರುತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಈ ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರತಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಕಚೇರಿಯ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿದೆ.
4. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರ ಮುಂದೆ ತರಬಹುದಾದ ವಿವಾದದಲ್ಲಿನ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ, ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ತೀರ್ಪು ಕೊಡಬಹುದು.
5. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪೂರ್ವ-ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು: -

   - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಲಿಖಿತ ರೂಪದಲ್ಲಿ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ/ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿರಬೇಕು ಅಥವಾ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ದೂರನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ **30** ದಿನಗಳೊಳಗೆ ದೂರುದಾರರು ಯಾವುದೇ ಉತ್ತರವನ್ನು ಪಡೆದಿರಬಾರದು.
   - ದೂರುದಾರರು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ **1** ವರ್ಷದ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬಾರದೇ ಇದ್ದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ **1** ವರ್ಷ ಮತ್ತು **30** ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ದೂರು ನೀಡಬಹುದು.

- ಸಲ್ಲಿಸುವ ದೂರು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಯಾವುದೇ ನ್ಯಾಯಾಲಯ, ನ್ಯಾಯಮಂಡಳಿ ಅಥವಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ವೇದಿಕೆಯಿಂದ ಈಗಾಗಲೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ/ಇತ್ಯರ್ಥವಾಗಿರುವ ಅದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರಬಾರದು.
- ದೂರು ವಿಷಾದಕರ, ನಿಂದನೀಯ ಅಥವಾ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವಂತಿಲ್ಲ.

6. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ: -

- ದೂರನ್ನು RBI ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು (https://cms.rbi.org.in)
- ದೂರನ್ನು CRPC@rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಮೋಡ್ (ಇಮೇಲ್) ಮೂಲಕ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಪತ್ರ ಮುಖೇನ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ಸ್ವೀಕೃತಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು

ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್
4ನೇ ಮಹಡಿ, ಸೆಕ್ಟರ್ 17,
ಚಂಡೀಗಢ - 160017.

- ಇದಲ್ಲದೇ, ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ - 14448 ಯೊಂದಿಗೆ (ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 9:30 ರಿಂದ ಸಂಜೆ 5:15) ಒಂದು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು - ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿ, ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಎಂಟು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಾರಂಭಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಸೇವೆಯನ್ನು ಇತರ ಭಾರತೀಯ ಭಾಷೆಗಳಿಗೂ ವಿಸ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು.

7. ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ನೇಮಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಧಾನ ನೋಡಲ್ ಅಧಿಕಾರಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ದಯವಿಟ್ಟು ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ https://capitalfloat.com/regulatory/ ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ
8. ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು, ದೂರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ 15 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಲಿಖಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಹಾಗೆ ಆಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಲಿಖಿತವಾಗಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ, ಅದರ ಲಿಖಿತ ಆವೃತ್ತಿ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ನೀಡಬಹುದು.
9. ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್/ಡೆಪ್ಯೂಟಿ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಅವರು ಯಾವುದೇ ಹಂತದಲ್ಲಿ ದೂರನ್ನು ಸ್ಕೀಮ್ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬಹುದು.
10. ತೀರ್ಪಿನಿಂದ ಬಾಧಿತರಾದ ದೂರುದಾರರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ ತೀರ್ಪನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ 30 ದಿನಗಳ ಒಳಗೆ, ಮೇಲ್ಮನವಿ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮುಂದೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಬಹುದು. ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಆರ್‌ಬಿಐನ ಗ್ರಾಹಕ ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸಂರಕ್ಷಣಾ ವಿಭಾಗದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ನಿರ್ದೇಶಕರು ಮೇಲ್ಮನವಿ ಅಧಿಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
11. ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತ ಮಾಹಿತಿ/ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅದರ ವಿರುದ್ಧ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್‌ನಿಂದ ತೀರ್ಪನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ ಅಂತಹ ಪ್ರಕರಣಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮೇಲ್ಮನವಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಹಕ್ಕಿರುವುದಿಲ್ಲ.

12. ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಫ್ಲೋಟ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ https://capitalfloat.com/regulatory/ ಅಥವಾ RBI ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ www.rbi.org.in ನಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸ್ಕೀಮ್ ನ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಿ. ಸ್ಕೀಮ್ ನ ನಕಲು ನಮ್ಮ ಕಛೇರಿಗಳಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಲಭ್ಯವಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆಯ ಮೇರೆಗೆ ಅದನ್ನು ಒದಿಕೊಳ್ಳಲು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

****